



---

**INFORME ENCUESTA PERCEPCION DEL SERVICIO  
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.  
JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE 2013**



## TABLA DE CONTENIDO

1. PÚBLICO OBJETIVO.....	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	3
3. BASES DE DATOS.....	3
4. METODOLOGIA.....	3
5. FORMATO DE ENCUESTA PERCEPCION DE SERVICIO.....	4
6. CONCLUSIONES.....	7
7. INFORME GENERAL.....	10



## **INFORME ENCUESTA PERCEPCION DEL SERVICIO AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.**

### **1. PÚBLICO OBJETIVO**

Conformado por las cabezas de familia (jefes de hogar o amas de casa), que aportan en mayor proporción para el sostenimiento del hogar, pertenecientes a todas las comunas socio económicas.

### **2. OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de satisfacción de los clientes de Aguas de Manizales.

### **3. BASES DE DATOS**

La Base de datos fue suministrada por Aguas de Manizales.

### **4. METODOLOGIA**

Constantemente por medio del área de calidad del Call Center se realizaron los monitoreos a los agentes para garantizar la veracidad en las preguntas y respuestas dadas por los encuestados.



## 5. FORMATO DE ENCUESTA PERCEPCION DE SERVICIO

### Imagen

#### 1. Qué concepto tiene de Aguas de Manizales

- a. Bueno
- b. Regular
- c. Malo \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

#### 2. Considera que Aguas de Manizales es una Empresa seria, que se ha preocupado por la satisfacción de sus Clientes y ha contribuido con el desarrollo de la comunidad.

SI \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

### Información y Comunicación

#### 3. ¿La notificación previa por parte de la Empresa en caso de interrupciones del servicio programadas es?

Oportuno \_\_\_\_\_  
Inoportuno o Insuficiente \_\_\_\_\_  
No avisan \_\_\_\_\_

### Suministro del servicio

#### 4. ¿En los últimos 6 meses le han suspendido el servicio por falta de pago?

SI \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_\_ (Pasa a la 5)

Si la respuesta es **SI** ¿considera que el tiempo que tomó la Empresa para reinstalar el servicio después de solicitarla fue el adecuado?

a. Si \_\_\_\_\_

b. No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

### Facturación y recaudo

#### 5. ¿La facilidad de comprensión de la Factura es?

- a. Bueno
- b. Regular
- c. Malo



**6. ¿La cantidad de sitios autorizados para el pago de la factura es?**

Suficiente \_\_\_\_\_

Insuficiente \_\_\_\_\_

No conoce \_\_\_\_\_

**7. ¿La variedad de medios de pago alternos (Débito Automático, Pagos Seguros en Línea - PSE, y Puntos Redeban) es?**

Suficiente \_\_\_\_\_

Insuficiente \_\_\_\_\_

No conoce \_\_\_\_\_

**Aspectos específicos del servicio**

**Calidad y oportunidad**

**8. ¿Cómo califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor?**

a. Bueno

b. Regular

c. Malo \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**9. ¿El caudal o presión con que llega el agua a su domicilio es?**

Exagerado \_\_\_\_\_

Adecuado \_\_\_\_\_

Insuficiente \_\_\_\_\_

**10. ¿En los últimos 6 meses, ha solicitado a la Empresa reparación de algún daño?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_ (pasa a la 11)

Si la respuesta es **SI** ¿considera que el tiempo que tomó la Empresa para atender el daño fue el adecuado?

**a.** Si \_\_\_\_\_

**b.** No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_



## Otros Servicios

**11. ¿En los últimos 6 meses, ha financiado algún producto o servicio a través de Compractico?**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_ (pasa a la 12)

Si la respuesta es SI ¿cómo le pareció el sistema de financiación?

- a. Bueno
- b. Regular
- c. Malo

**12. De los siguientes servicios ofrecidos por Aguas de Manizales, ¿cuáles conoce?**

- a. Fontanero amigo
- b. Independizaciones de acueducto

## II. Otras percepciones acerca del servicio

**13. Considera que el precio pagado por los servicios de Acueducto y Alcantarillado con respecto a los beneficios recibidos es:**

Alto \_\_\_\_\_

Adecuado \_\_\_\_\_

Bajo \_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN Y QUE TENGA UN FELÍZ DÍA.**



## 6. CONCLUSIONES:

- El 92.58% de las personas encuestadas tiene un Concepto bueno de Aguas de Manizales, mientras que el 6.65% de las personas encuestadas tienen un concepto regular y el 0.77% restante tienen un concepto malo.
- El 93.35% de las personas encuestadas Consideran que Aguas de Manizales es una Empresa seria, que se ha preocupado por la satisfacción de sus Clientes y ha contribuido con el desarrollo de la comunidad, mientras que el 6.65% consideran que NO.
- El 68.03% de las personas encuestadas consideran como oportuna la notificación previa por parte de la Empresa en caso de interrupciones del servicio programadas, mientras en el 13.81% lo consideran como Inoportuno o insuficiente y el 18.16% consideran que No avisan.
- El 92.33% de las personas encuestadas contestaron que En los últimos 6 meses NO les han suspendido el servicio por falta de pago, mientras que al 7.67% de las personas encuestadas contestaron, que en los últimos 6 meses SI les han suspendido el servicio por falta de pago.
- Del 7.67% (correspondientes a 30 personas) que contestaron que en los últimos 6 meses SI les han suspendido el servicio por falta de pago, el 90% considera que el tiempo que se tomó la Empresa para reinstalar el servicio después de solicitarla SI fue el adecuado, mientras que en 10.00% consideran que NO fue el adecuado.
- A la pregunta ¿La facilidad de comprensión de la Factura es?:  
El 88.75% de las personas encuestadas respondieron bueno, el 9.97% respondieron regular y el 1.28% respondieron malo.



- El 90.28% de las personas encuestadas respondieron que les parece suficiente La cantidad de sitios autorizados para el pago de la factura, el 7.67% no los conocen, y el 2.05% consideran que la cantidad de sitios autorizados para el pago de la factura es Insuficiente.
- A la pregunta ¿La variedad de medios de pago alternos (Débito Automático, Pagos Seguros en Línea - PSE, y Puntos Redeban) es?:  
El 59.59% lo consideran como Suficiente, el 38.87% de las personas encuestadas contestaron que no conocen la variedad de medios de pago alternos, y el 1.53% de las personas encuestadas creen que es Insuficiente.
- El 98.47% de las personas encuestadas califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor como bueno, el 1.02% como regular y el 0.51% como malo.
- El 93.35% de las personas encuestadas consideran Adecuado El caudal o presión con que llega el agua a su domicilio, el 4.60% lo consideran como Insuficiente y el 2.05% lo consideran como exagerado.
- A la pregunta ¿En los últimos 6 meses, ha solicitado a la Empresa reparación de algún daño? El 77.75% de las personas encuestadas respondieron que NO, mientras que el 22.25% respondieron que SI.
- Del 22.25% (correspondientes a 87 personas) que contestaron que en los últimos 6 meses, SI ha solicitado a la Empresa reparación de algún daño? el 87.36% considera que el tiempo que se tomó la Empresa para atender el daño SI fue el adecuado, mientras que el 12.64% de las personas considera que el tiempo que se tomó la Empresa para atender el daño NO fue el adecuado.



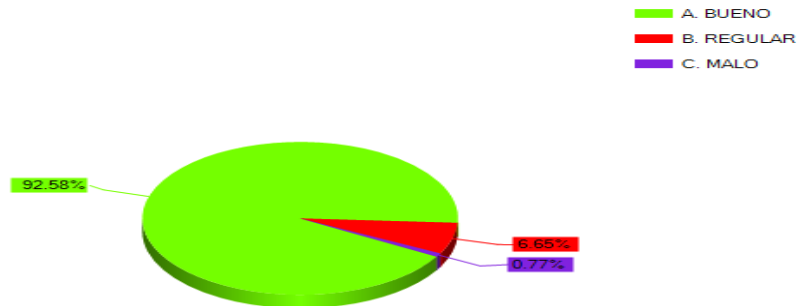


- El 93.61% de las personas encuestadas respondieron que En los últimos 6 meses, NO han financiado algún producto o servicio a través de Compractico mientras que el 6.39% respondieron que SI.
- Del 6.39% (correspondientes a 25 personas) que SI financiaron algún producto durante los últimos 6 meses, el 76.00% respondieron que les pareció bueno el sistema de financiación, el 20.00% como regular y el 4.00% como malo.
- El 49.87% de las personas encuestadas NO conocen el fontanero amigo, que uno de los servicios ofrecidos por Aguas de Manizales, mientras que el 50.13% SI conocen este servicio.
- El 83.38% de las personas encuestadas NO conocen el servicio de Independizaciones de acueducto, mientras que el 16.62% de las personas encuestadas SI conocen el servicio de Independizaciones de acueducto.
- El 57.80% de las personas encuestadas consideran como adecuado el precio pagado por los servicios de Acueducto y Alcantarillado con respecto a los beneficios recibidos, y el 42.20% lo consideran como Alto.

## 7. INFORME GENERAL

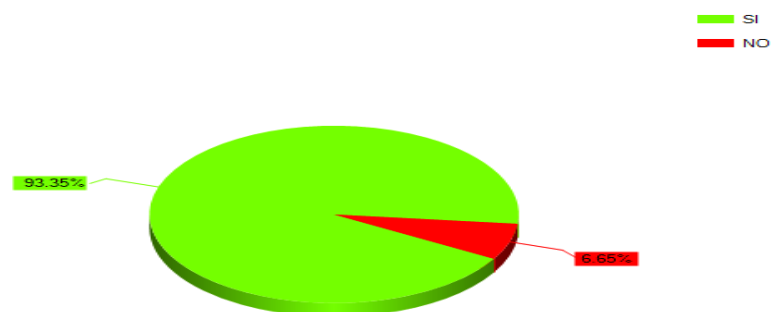
### Imagen

#### 1. Qué concepto tiene de Aguas de Manizales



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	362	92.58%
b. Regular	26	6.65%
c. Malo	3	0.77%
<b>TOTAL:</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>

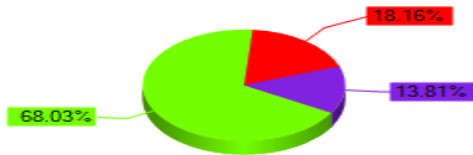
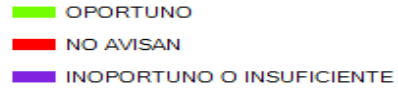
#### 2. Considera que Aguas de Manizales es una Empresa seria, que se ha preocupado por la satisfacción de sus Clientes y ha contribuido con el desarrollo de la comunidad.



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	365	93.35%
NO	26	6.65%
<b>TOTAL:</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>

### Información y Comunicación

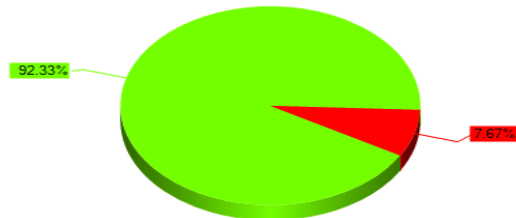
3. ¿La notificación previa por parte de la Empresa en caso de interrupciones del servicio programadas es?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Oportuno	266	68.03%
No avisar	71	18.16%
Inoportuno o insuficiente	54	13.81%
<b>TOTAL:</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>

### Suministro del servicio

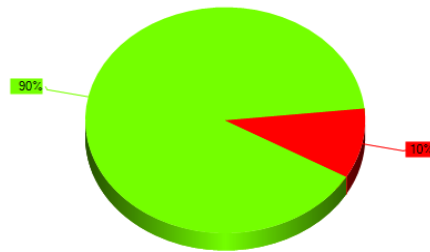
4. ¿En los últimos 6 meses le han suspendido el servicio por falta de pago?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	361	92.33%
SI	30	7.67%
<b>TOTAL:</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>

**A la pregunta ¿En los últimos 6 meses le han suspendido el servicio por falta de pago? Los que respondieron que SI: ¿Considera que el tiempo que tomó la Empresa para reinstalar el servicio después de solicitarla fue el adecuado?**

SI  
NO

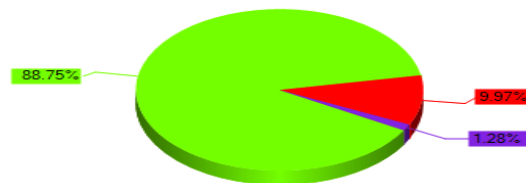


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	27	90.00%
NO	3	10.00%
<b>TOTAL:</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

### Facturación y recaudo

**5. ¿La facilidad de comprensión de la Factura es?**

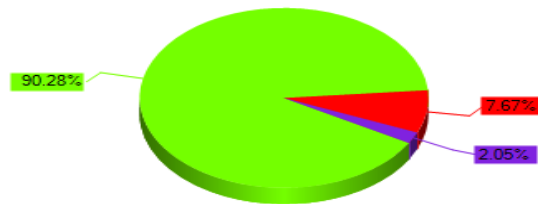
A. BUENO  
B. REGULAR  
C. MALO



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	347	88.75%
b. Regular	39	9.97%
c. Malo	5	1.28%
<b>TOTAL:</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>

**6. ¿La cantidad de sitios autorizados para el pago de la factura es?**

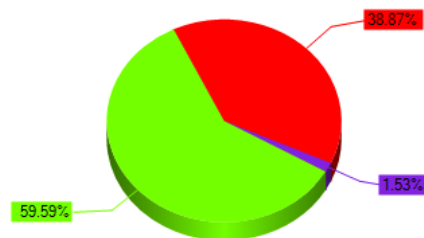
■ SUFICIENTE  
■ NO CONOCE  
■ INSUFICIENTE



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Suficiente	353	90.28%
No conoce	30	7.67%
Insuficiente	8	2.05%
<b>TOTAL:</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>

**7. ¿La variedad de medios de pago alternos (Débito Automático, Pagos Seguros en Línea - PSE, y Puntos Redeban) es?**

■ SUFICIENTE  
■ NO CONOCE  
■ INSUFICIENTE



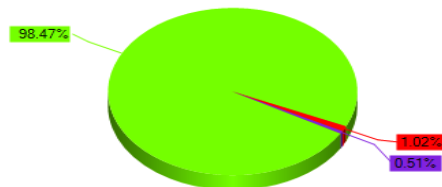
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Suficiente	233	59.59%
No conoce	152	38.87%
Insuficiente	6	1.53%
<b>TOTAL:</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>

**Aspectos específicos del servicio**

**Calidad y oportunidad**

**8. ¿Cómo califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor?**

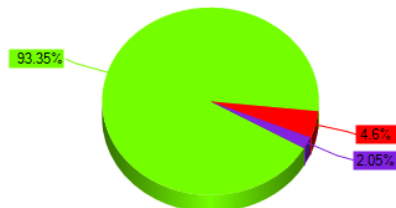
- A. BUENO
- B. REGULAR
- C. MALO



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	385	98.47%
b. Regular	4	1.02%
c. Malo	2	0.51%
<b>TOTAL:</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>

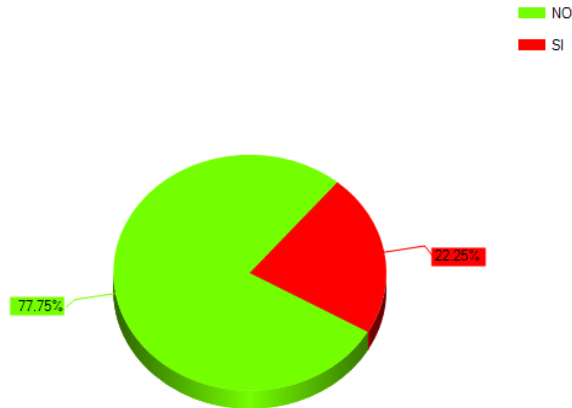
**9. ¿El caudal o presión con que llega el agua a su domicilio es?**

- ADECUADO
- INSUFICIENTE
- EXAGERADO



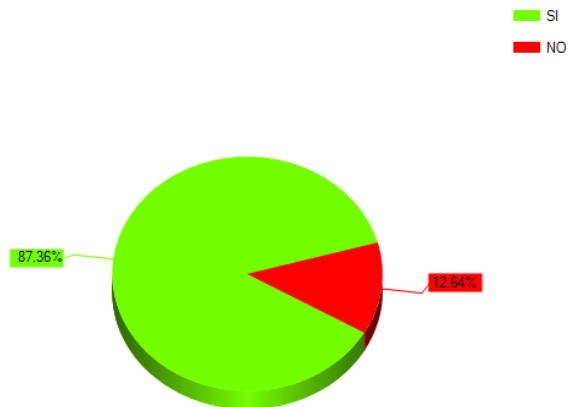
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Adecuado	365	93.35%
Insuficiente	18	4.60%
Exagerado	8	2.05%
<b>TOTAL:</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>

**10. ¿En los últimos 6 meses, ha solicitado a la Empresa reparación de algún daño?**



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	304	77.75%
SI	87	22.25%
<b>TOTAL:</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>

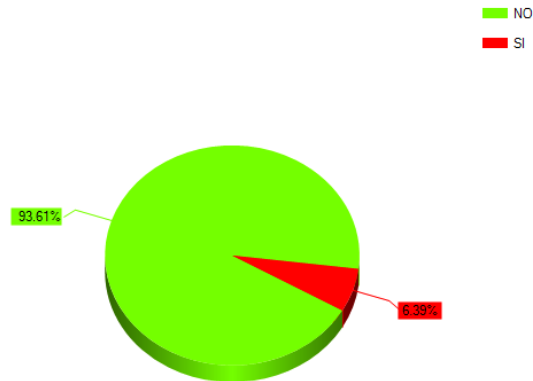
**A la pregunta ¿En los últimos 6 meses, ha solicitado a la Empresa reparación de algún daño? Si la respuesta es SI ¿Considera que el tiempo que tomó la Empresa para atender el daño fue el adecuado?**



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	76	87.36%
NO	11	12.64%
<b>TOTAL:</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

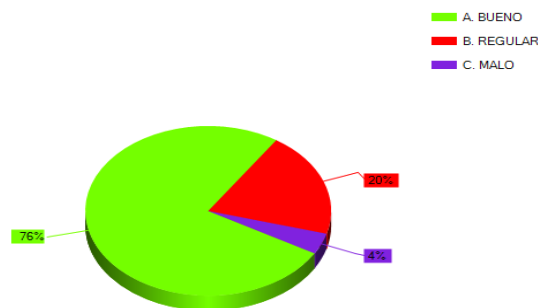
**Otros Servicios:**

**11. ¿En los últimos 6 meses, ha financiado algún producto o servicio a través de Compractico?**



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	366	93.61%
SI	25	6.39%
<b>TOTAL:</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>

**A la pregunta ¿En los últimos 6 meses, ha financiado algún producto o servicio a través de Compractico? Si la respuesta es SI ¿Cómo le pareció el sistema de financiación?**

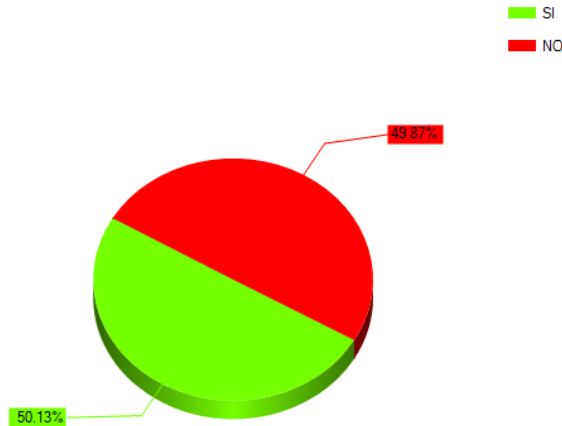


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	19	76.00%
b. Regular	5	20.00%
c. Malo	1	4.00%
<b>TOTAL:</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>



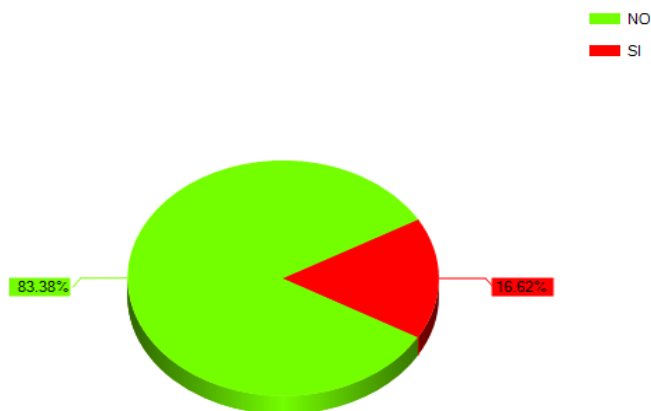
**12. De los siguientes servicios ofrecidos por Aguas de Manizales, ¿cuáles conoce?**

**Fontanero amigo**



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	196	50.13%
NO	195	49.87%
<b>TOTAL:</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>

**Independizaciones de acueducto**

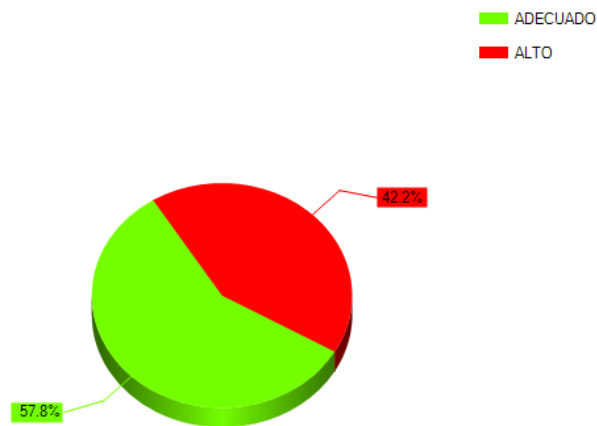


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	326	83.38%
SI	65	16.62%
<b>TOTAL:</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>

## II. Otras percepciones acerca del servicio

### Percepción del Valor del Servicio:

13. Considera que el precio pagado por los servicios de Acueducto y Alcantarillado con respecto a los beneficios recibidos es:



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Adecuado	226	57.80%
Alto	165	42.20%
<b>TOTAL:</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>